

PEMDA DIY RAIH KUALITAS TINGGI DALAM PENILAIAN PELAYANAN PUBLIK OMBUDSMAN RI

Kamis, 19 Februari 2026 - diy

Yogyakarta, 18 Februari 2026 - Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta (Pemda DIY) kembali menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pemda DIY berhasil meraih skor impresif 86,00 dan masuk dalam kategori kualitas tinggi pada Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2025 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Capaian ini menjadi bukti nyata dari konsistensi tata kelola pemerintahan yang baik dan sistem pengendalian internal yang efektif di lingkungan Pemda DIY.

Sekretaris Daerah DIY Ni Made Dwipanti Indriyanti menekankan bahwa penghargaan ini bukan sekadar pencapaian akhir, melainkan sebuah strategi umpan balik yang berharga. Hal ini bertujuan untuk terus memperkuat desain kebijakan dalam orkestrasi pelayanan publik di masa mendatang. Menurut Ni Made, kualitas layanan publik modern tidak lagi cukup diukur hanya dari kepatuhan prosedural semata, melainkan harus dibangun di atas fondasi tata kelola berbasis kepercayaan.

Kepercayaan publik dianggap sebagai aset strategis yang mampu memperkuat legitimasi dan kinerja jangka panjang sebuah institusi. Dengan demikian, penilaian ini menjadi dorongan bagi Pemda DIY untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Ini demi memastikan masyarakat menerima layanan yang tidak hanya sesuai prosedur, tetapi juga memenuhi ekspektasi dan membangun kepercayaan.

Capaian Kualitas Tinggi Pemda DIY

Pemda DIY berhasil mencatatkan skor 86,00 dalam Penilaian Malaadministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2025, menempatkannya pada kategori kualitas tinggi. Sekretaris Daerah DIY, Ni Made Dwipanti Indriyanti, menyatakan bahwa hasil ini merupakan refleksi dari perjalanan panjang konsistensi tata kelola, disiplin, dan penciptaan sistem pengendalian internal di lingkungan Pemda DIY.

Ni Made menegaskan bahwa apresiasi dari Ombudsman RI ini adalah strategi umpan balik untuk memperkuat desain kebijakan dalam orkestrasi pelayanan publik. Ia juga menambahkan bahwa dalam perspektif manajemen modern, kualitas layanan publik saat ini tidak lagi cukup diukur dari kepatuhan prosedural semata.

Lebih lanjut, Ni Made menjelaskan bahwa modernisasi unggul dibangun di atas fondasi tata kelola berbasis kepercayaan. Kepercayaan publik dianggap sebagai aset strategis yang memperkuat legitimasi dan kinerja jangka panjang pemerintah daerah.

Lembaga Lain dengan Pelayanan Prima

Selain Pemda DIY, beberapa lembaga di provinsi setempat juga menunjukkan performa luar biasa dalam penilaian ini. Dinas Sosial DIY meraih skor 92,36, sementara Rumah Sakit Jiwa Grhasia mencatat skor 90,16. Kedua lembaga ini berhasil masuk dalam kategori Kualitas Pelayanan Sangat Baik, menunjukkan dedikasi mereka terhadap pelayanan publik yang optimal.

Beberapa institusi lain juga menunjukkan kinerja yang baik dalam penilaian ini. Dinas Kesehatan DIY memperoleh skor 83,63, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga meraih 83,58, Balai Rehabilitasi Sosial Bina Karya dan Laras mendapatkan 84,73, serta SMA Negeri 1 Yogyakarta dengan skor 81,53.

Capaian berbagai lembaga ini menunjukkan upaya kolektif di DIY untuk meningkatkan standar pelayanan. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap akuntabilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Metodologi Penilaian Ombudsman RI

Kepala Perwakilan Ombudsman RI DIY, Muflihul Hadi, menjelaskan bahwa penilaian Opini Ombudsman 2025 memiliki terobosan baru dibandingkan tahun sebelumnya. Jika penilaian sebelumnya lebih menekankan pada standar pelayanan dan sarana-prasarana, Opini Ombudsman 2025 menitikberatkan pada persepsi masyarakat dalam menerima pelayanan.

Penilaian dilaksanakan berdasarkan realita lapangan dengan menelisik umpan balik masyarakat secara langsung. Muflihul Hadi mengungkapkan, "Mungkin saja standar pelayanan sudah bagus, mungkin saja syarat sudah bagus, tapi mungkin saja masyarakat belum menemukan satu pelayanan yang prima untuk mereka."

Saat ini, penilaian Opini Ombudsman 2025 di DIY baru mencakup sampel dari Kota Yogyakarta, Kabupaten Bantul, dan Pemda DIY. Ke depan, Ombudsman RI berencana untuk menyertakan Kabupaten Kulon Progo, Sleman, dan Gunungkidul agar penilaian lebih menyeluruh di seluruh wilayah DIY. Muflihul Hadi berharap, "Kami berharap di tahun 2026 ini ketika kami turun ke lapangan, mungkin ada satu peningkatan dalam pelayanan, walaupun kondisinya juga belum baik-baik saja."

Sumber: AntaraNews